

XİDMƏTLƏRİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ METODOLOGİYASI

Xidmətlərin qiymətləndirilməsi metodologiyası — təqdim edilən xidmətlərin keyfiyyətini, səmərəliliyini və dəyərini analiz etmək, ölçmək və qiymətləndirmək üçün istifadə olunan metodlar və yanaşmalar sistemidir. Xidmətlərin qiymətləndirilməsi əsaslı idarəetmə qərarlarının qəbul edilməsi, xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi və müştəri məmnuniyyətinin artırılması üçün vacibdir.

Qiymətləndirmə prosesində istifadə olunan əsas mərhələlər və metodlar aşağıdakılardır:

1. Qiymətləndirmə meyarlarının müəyyənləşdirilməsi

- **Keyfiyyət:** Bu, ən vacib aspektdir və müştəri məmnuniyyəti, standartlara uyğunluq, etibarlılıq və təhlükəsizlik kimi sahələri əhatə edir.
- **Dəyər:** Xidmətin təqdim olunması üzrə xərclərin təhlili və qiymət/keyfiyyət nisbəti.
- **Səmərəlilik:** Xidmətin qoyulmuş məqsədlərə nə qədər uğurla çatdığına dair qiymətləndirmə.
- **Əlçatanlıq və rahatlıq:** Xidmətin əldə edilməsi asanlıığı və rahatlığı.
- **İnnovasiyalar:** Yeni texnologiyaların və həllərin tətbiqi, rəqabət qabiliyyətinin artırılması.

2. Məlumat toplama metodları

- **Sorğular:** Müştərilərdən xidmət barədə məlumat toplamaq üçün sorğu anketləri.
- **Müsaibələr:** Müştərilər, mütəxəssislər və əməkdaşlarla şəxsən və ya telefonla söhbətlər, daha dərin qiymətləndirmə üçün.
- **Məlumatların monitorinqi və təhlili:** Xidmətin istifadəsi ilə bağlı statistikaların və məlumatların toplanması, məsələn, gözləmə vaxtı, müraciət tezliyi.
- **Rəylərin təhlili:** Müştərilərin veb saytlarda, sosial şəbəkələrdə və forumlarda yazdığı rəylərin qiymətləndirilməsi.

3. Qiymətləndirmə metodları

- **SERVQUAL keyfiyyət qiymətləndirmə metodu:** Bu metod xidmət keyfiyyətinin beş əsas aspektinə fokuslanır: etibarlılıq, etibar, cavabdehlik, zamanətlər və empatiya.
- **Müştəri məmnuniyyətinin qiymətləndirilməsi (CSI):** Xidmətlərin müştərilərin gözləntilərinə və tələblərinə nə qədər uyğun olduğunu öyrənən metod.
- **Xidmətlərin dəyərinin analiz edilməsi (xərclərin analizi):** Xidmətlərin xərclərinin qiymətləndirilməsi və mümkün xərclərin optimallaşdırılması yollarının müəyyənləşdirilməsi.
- **Ən yaxşı təcrübələrin müqayisəli təhlili (benchmarking):** Təqdim edilən xidmətlərin rəqiblərlə müqayisə edilməsi, güclü və zəif tərəflərin müəyyənləşdirilməsi.

4. Nəticələrin təhlili və şərh

- SWOT analizi: Xidmətin güclü və zəif tərəflərinin, imkanların və təhlükələrin qiymətləndirilməsi.
- Qrafik təhlil: Xidmətin keyfiyyət və dəyəri barədə məlumatların vizuallaşdırılması üçün diaqram və qrafiklərin qurulması.
- Ssenari modelləşdirmə: Xidmətin keyfiyyətinə və dəyərinə müxtəlif amillərin təsirini proqnozlaşdırmaq.

5. Təvsiyələr və təkmilləşdirmələr

- Aparılan qiymətləndirmə əsasında xidmətlərin keyfiyyətinin və səmərəliliyinin artırılması, xərclərin optimallaşdırılması və müştəri məmnuniyyətinin yüksəldilməsi üçün təvsiyələr hazırlanır.

İstifadə olunan bəzi alətlər və metodlar:

- Net Promoter Score (NPS): Müştərilərin loyallığını qiymətləndirən və xidmətin təvsiyə olunma ehtimalını müəyyənləşdirən metod.
- Customer Satisfaction Index (CSI): Xidmətin müştərilərin ümumi məmnuniyyətini ölçən göstərici.
- Balanced Scorecard (BSC): Effektivliyin balanslaşdırılmış ölçülməsinə yönəlmiş metod, maliyyə, müştəri, daxili və innovasiya proseslərini nəzərə alır.

Nəticədə, düzgün qiymətləndirmə metodologiyası yalnız xidmətlərin mövcud vəziyyətini görməyə kömək etmir, həm də onların təkmilləşdirilməsi üzrə prosesləri effektiv şəkildə idarə etməyə imkan verir.

Xidmətlərin qiymətləndirilməsi müxtəlif sahələrdə və məqsədlərə görə fərqli düsturlar və formalarla həyata keçirilə bilər. Xidmətlərin qiymətləndirilməsi, adətən, xidmətin keyfiyyətini, qiymətini, performansını və müştəri məmnuniyyətini ölçmək məqsədilə aparılır. Aşağıda xidmətlərin qiymətləndirilməsində istifadə olunan bəzi əsas düsturlar və formaları təqdim edirik:

1. Müştəri Məmnuniyyəti və Keyfiyyət Qiymətləndirilməsi

Bu qiymətləndirmə müştərilərin xidmətin keyfiyyəti və onların təcrübələri əsasında edilir. Müştəri məmnuniyyəti adətən anketlər və sorğularla ölçülür və aşağıdakı formula ilə ifadə oluna bilər:

$$\text{Məmnuniyyət İndeksi} = \text{Pozitiv Rəy Sayı} / \text{Ümumi Rəy Sayı} \times 100$$

Bu düstur müştərilərin pozitiv rəylərinin ümumi rəylərə nisbətini göstərir.

2. Xidmətin Dəyəri (Cost of Service)

Xidmətin dəyəri, xidmətin təmin edilməsi üçün çəkilən ümumi xərcin müştərilərə təqdim olunan dəyəri ilə müqayisəsini göstərir:

$$\text{Xidmətin Dəyəri} = \text{Ümumi Xərclər} / \text{Xidmətin Təmin Edilməsi Sayı}$$

Bu düstur xidmətin hər bir vahidi üçün çəkilən xərcləri müəyyən etməyə kömək edir.

3. Xidmət Keyfiyyətinin Qiymətləndirilməsi (SERVQUAL Modeli)

SERVQUAL modeli, xidmətin keyfiyyətini 5 əsas ölçü ilə qiymətləndirir: həssaslıq, etibarlılıq, təminat, empatiya və materiallar. Bu modeli istifadə edərək aşağıdakı düsturlar tərtib oluna bilər:

- Həssaslıq: Müştərilərə xidmətin sürətini və uyğunluğunu göstərir.
- Etibarlılıq: Xidmətin dəqiq və sabit təmin edilməsi.
- Təminat: Xidmət təqdim edənlərin bacarıqları və müştəri etibarını qazanma.
- Empatiya: Müştərilərin fərdi ehtiyaclarına və istəklərinə diqqət göstərmək.
- Materiallar: Xidmətin təqdim edilməsində istifadə olunan texnologiyalar və infrastruktur.

4. Təsirli Qiymətləndirmə (Effectiveness Evaluation)

Bu qiymətləndirmə metodikası xidmətin nəticələrinin (yəni, müştərilərin xidmətin sonunda nə əldə etdikləri) nə dərəcədə effektiv olduğunu ölçür. Qiymətləndirmə üçün aşağıdakı düstur istifadə edilə bilər:

$$\text{Təsir İndeksi} = \text{Xidmətin Nəticəsi} / \text{Xidmətin Hədəfi}$$

Bu düstur xidmətin müəyyən edilmiş məqsəd və nəticələrinə nə qədər çatıldığını ölçür.

5. Xidmətin Performans Qiymətləndirilməsi

Xidmətin performansı müəyyən zaman periodunda nəzərdən keçirilən göstəricilər əsasında ölçülür. Bura müştəri şikayətləri, xidmətin təkrar təmin edilməsi, gecikmələr və digər faktorlar daxil ola bilər. Performans qiymətləndirməsi aşağıdakı düsturla həyata keçirilə bilər:

$$\text{Performans İndeksi} = \text{Pozitiv Performans Nəticələri} / \text{Ümumi Performans Nəticələri} \times 100$$

6. Qiymət-Aktiv Nisbəti

Xidmətin qiymətinin təklif olunan faydalarla uyğun olub-olmaması qiymətləndirilir. Bunu aşağıdakı formula ilə ölçmək mümkündür:

$$\text{Qiymət - Aktiv Nisbəti} = \text{Xidmətin Təklif Edilən Faydaları} / \text{Xidmətin Qiyməti}$$

7. Xidmət İhtiyacını Qarşılama (Service Fulfillment)

Xidmətin təklif etdiyi həllərin müştərinin ehtiyaclarını nə qədər qarşıladığını ölçmək üçün istifadə edilir:

$$\text{Xidmətin Qarşılama İndeksi} = \text{Müştəri Tələbləri ilə Uyğunluq} / \text{Ümumi Müştəri Tələbləri} \times 100$$

Bu formula, xidmətin nə qədər effektiv şəkildə müştərinin tələblərinə uyğun gəldiyini göstərir.

XİDMƏTLƏRİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ HESABATI - ÜMUMİ STRUKTUR

1. Giriş

- ❖ Qiymətləndirmənin məqsədi
- ❖ Qiymətləndirmə metodu (anketlər, müsahibələr, təhlil, statistik məlumatlar və s.)
- ❖ Qiymətləndirmə müddəti və prosesi

2. Xidmətin Təsviri

- ❖ Xidmətin adı və növü
- ❖ Xidmətin təqdim olunduğu mühit və şərait
- ❖ Xidmətin təqdim edən təşkilat

3. Qiymətləndirmə Kriteriyaları

- ❖ Xidmətin keyfiyyəti (peşəkarlıq, güvən)
- ❖ Müştəri məmnuniyyəti
- ❖ Xidmətin vaxtında və səmərəli göstərilməsi
- ❖ Əməkdaşların davranışı və xidmətin səviyyəsi
- ❖ Əlavə dəyərlər (xidmətin yenilikçi və müasirliyi)

4. Nəticələr və Təhlil

- ❖ Müxtəlif qiymətləndirmə meyarları üzrə nəticələr
- ❖ Qeydlər, müşahidələr, statistik məlumatlar
- ❖ Müştərilərdən və ya iştirakçılardan alınan rəylər

5. Təkmilləşdirmə Təklifləri

- ❖ Xidmətin güclü tərəfləri
- ❖ Xidmətin zəif tərəfləri
- ❖ Təkmilləşdirmə üçün konkret tövsiyələr

6. Nəticə

- ❖ Ümumi qiymətləndirmə və yekun mülahizələr
- ❖ Xidmətin ümumi qiyməti (məsələn, müsbət/neytral/mənfi)